

[Retour](#)

OBJECTIF SOINS n° 0303 du 23/01/2025



La perspective patient, avec ou sans ?

DOSSIER

Auteur(s) : [So Yung Straga](/recherche/article.html?query=%22So%20Yung%20Straga%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance)

[query=%22So%20Yung%20Straga%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance](/recherche/article.html?query=%22So%20Yung%20Straga%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance)

Fonctions : Présidente de l'association Shared patient experience (SPX)

Il est impossible de dissocier le concept de l'expérience patient de la perspective même de celui-ci. Pourtant, dans de nombreux systèmes de soins, cette voix reste parfois absente des discussions et des décisions. Le titre provocateur de cet article, « La perspective patient, avec ou sans ? », invite à une réflexion profonde : pouvons-nous réellement imaginer un soin de qualité, humain et efficace, sans inclure la perspective de ceux qui en sont les premiers concernés ?

Une vision et une mission

L'association Shared patient experience (SPX, *encadré 1*) repose sur la conviction que les expériences des patients sont des atouts inestimables pour améliorer les soins. C'est ainsi que sa mission s'articule autour de trois principes fondamentaux :

- autonomiser les patients, les encourager à partager leurs expériences, leurs besoins et leurs attentes pour façonner les politiques et les pratiques de santé ;
- créer des partenariats collaboratifs, des ponts entre les patients, les professionnels de santé, les décideurs et d'autres parties prenantes pour promouvoir une culture de la décision partagée ;
- améliorer les systèmes de santé en utilisant les retours des patients pour identifier les lacunes des soins, améliorer la prestation des services et prioriser les innovations centrées sur les patients.

Contributions clés

Amplifier la voix des patients

L'association SPX permet aux patients de partager leurs expériences dans divers domaines des soins. En organisant des forums, des ateliers et des enquêtes, elle s'assure que les patients disposent d'une place dans les discussions qui façonnent les politiques et stratégies de santé. Il s'agit par exemple de conférences annuelles où patients et professionnels collaborent pour identifier les problèmes urgents et proposer des solutions concrètes (*figure 1*).

SPX recueille des témoignages et des résultats d'enquêtes régulières sur la satisfaction des patients, les besoins non satisfaits et les domaines à améliorer, qui sont ensuite partagés avec les prestataires de soins pour guider la prise de décision.

Intégrer les perspectives des patients dans les politiques de santé

SPX collabore avec des organisations, gouvernementales ou non, pour intégrer les perspectives des patients dans les législations et les normes d'accréditation des soins. Cela inclut notamment le développement de politiques favorisant des soins centrés sur le patient, comme des lignes directrices pour la décision partagée et la transparence. Elle collabore avec les institutions de santé pour répondre aux normes d'accréditation qui valorisent les indicateurs d'expérience patient, tels que les PREMs (mesures des expériences rapportées par les patients).

Former et sensibiliser

L'une des activités principales de SPX est la sensibilisation des professionnels de santé et des décideurs à l'importance des expériences des patients. L'organisation développe des programmes de formation et des ressources pour améliorer la formation des professionnels de santé, comme des ateliers et modules d'e-learning sur la communication efficace, l'empathie et la décision partagée (figure 2).

SPX partage également des ressources pour aider les patients à comprendre leurs droits et leur rôle dans le système de santé, favorisant leur participation active dans les soins.

Promouvoir l'innovation

SPX soutient activement l'innovation en santé en identifiant des solutions issues des besoins exprimés par les patients. Parmi ses initiatives figurent :

- la co-conception avec les patients de processus et services de santé alignés sur leurs besoins ;
- des partenariats avec des entreprises technologiques pour développer des solutions de santé numérique, applications et plateformes renforçant l'engagement des patients et améliorant la coordination des soins.

Construire des réseaux internationaux

En tant qu'association européenne, SPX facilite les collaborations transfrontalières, permettant l'échange de bonnes pratiques et encourageant une approche unifiée des soins centrés sur le patient. Les activités incluent :

- le Réseau européen des patients, reliant les organisations de patients et les parties prenantes de la santé à travers l'Europe ;
- des partenariats avec des organisations internationales pour aborder les défis mondiaux de la santé, comme l'accès aux soins et l'équité en santé.

L'impact sur les systèmes de santé

Les initiatives de SPX sont élaborées dans le but d'obtenir des améliorations mesurables en matière de satisfaction des patients, de résultats et d'engagement. En considérant prioritairement les perspectives des patients, les systèmes de santé doivent augmenter la transparence et la confiance entre les patients et prestataires de soins. Ils doivent également réduire les disparités dans l'offre de soins en répondant aux besoins spécifiques des populations diverses.

SPX promeut un changement culturel, d'un modèle paternaliste à une approche partenariale. Cette transformation est facilitée par :

- l'intégration du principe des soins centrés sur le patient dans la formation et les politiques organisationnelles ;
- l'encouragement des professionnels de santé à considérer les patients comme des partenaires plutôt que comme de simples bénéficiaires de soins.

En intégrant les perspectives des patients dans la conception et la prestation des soins, SPX contribue à des améliorations systémiques, telles que :

- la création de parcours de soins rationalisés réduisant les inefficacités et améliorant les résultats ;
- le développement de modèles de santé basés sur la valeur, priorisant les résultats et expériences rapportés par les patients ;
- une augmentation de la résilience des systèmes de santé grâce à une résolution collaborative des problèmes.

Conclusion

L'association SPX incarne le potentiel transformateur de l'intégration des perspectives des patients dans les systèmes de santé. En autonomisant les patients, en favorisant la collaboration et en stimulant l'innovation, non seulement elle améliore les expériences de soins individuelles, mais aussi, elle renforce les systèmes de santé dans leur ensemble. Son engagement en faveur de la décision partagée, de l'éducation et de la collaboration internationale la désigne comme un leader pour construire un système de soins véritablement centré sur le patient.

Le travail de SPX souligne l'importance de considérer les patients comme de véritables partenaires. Cette approche améliore les résultats et la satisfaction, et favorise une culture de santé valorisant la compassion, l'inclusivité et l'amélioration continue.

L'association SPX

Shared patient experience (SPX) est une association européenne qui traite de la question essentielle de l'expérience patient en mettant en lumière les enjeux, les bénéfices et les défis liés à l'intégration authentique de la perspective patient dans la conception des parcours de soins, des politiques de santé et des innovations technologiques.

Son but n'est pas de simplement répondre à cette question, mais de démontrer pourquoi et comment le « avec le patient » doit devenir une évidence et un pilier central de toute démarche en santé. Avec pour mission d'améliorer les résultats de santé en amplifiant la voix des patients et en intégrant leurs expériences dans les systèmes de santé, SPX rassemble les professionnels autour de ce sujet devenu incontournable dans un champ systémique.

Site internet : <https://spexperience.org/fr/>, (<https://spexperience.org/fr/>,) e-mail : info@spexperience.org (<mailto:info@spexperience.org>)



(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/15f/6f6572563bbef0ae0a2e3ef45de25/OBJ-1-fig2.jpg>)

Figure 2. SPX propose des ressources pour améliorer la formation des professionnels de santé.

TOGETHER, TOWARDS A GLOBAL AND COLLABORATIVE PATIENT EXPERIENCE

5th **SPX** INTERNATIONAL **COLLOQUIUM**



08.10 — 10.10 BCN

MORE THAN **60 SPEAKERS**
FROM OVER **10 COUNTRIES**
STANDING UP FOR
PATIENT EXPERIENCE



Hospital del Mar
Barcelona

SJD
San Joan de Déu
Hospital

Clinic
Barcelona

(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/d3c/e691b345c09cd18b13859524a5343/OBJ-1-fig1.jpg>)

Figure 1. Le 5e colloque international SPX, qui s'est tenu du 8 au 10 octobre 2024 à Barcelone, avait pour thème « Ensemble, vers une expérience patient globale et collaborative ».



(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/953/906bc149fb1ed0c532e914ae81177/OBJ-SoYungStraga.jpg>)

Articles de la même rubrique d'un même numéro

- Intégrer les patients dans les institutions de santé (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/integrer-les-patients-dans-les-institutions-de-sante-LQ17318642C.html>)
- L'intégration des patients partenaires facilitée par le cadre de santé (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-integration-des-patients-partenaires-facilitee-par-le-cadre-de-sante-LQ17171025C.html>)

- L'étudiant traceur, une approche novatrice (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-etudiant-traceur-une-approche-novatrice-LQ17170399C.html>)
- Comprendre l'évolution de l'expérience patient (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/comprendre-l-evolution-de-l-experience-patient-LQ17170821C.html>)
- La pair-aidance : quand des patients deviennent des collègues (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/la-pair-aidance-quand-des-patients-deviennent-des-collegues-LQ17318508C.html>)
- L'expérience patient, un levier pour le maintien à domicile (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-experience-patient-un-levier-pour-le-maintien-a-domicile-LQ17226694C.html>)
- Le patient expert, un atout dans la prise en soin de l'obésité (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/le-patient-expert-un-atout-dans-la-prise-en-soin-de-l-obesite-LQ17172428C.html>)
- L'implication des représentants des usagers dans l'analyse des événements indésirables graves (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-implication-des-representants-des-usagers-dans-l-analyse-des-evenements-indesirables-graves-LQ17169927C.html>)
- L'expérience patient (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-experience-patient-LQ17169890C.html>)